

厦门航空文印设备管理研究

学校编码: 10384

学号: 17920091150827



分类号____密级____

UDC____

厦门大学

硕 士 学 位 论 文

厦门航空文印设备管理研究

The Research on Document Printing Devices
Management of Xiamen Airlines

吴 刚

指导教师姓名: 许志端 教授

专 业 名 称: 工商管理(MBA)

论文提交日期: 2013 年 2 月

论文答辩日期: 2013 年 3 月

学位授予日期: 2013 年 月

答辩委员会主席: _____

评 阅 人: _____

2013 年 3 月

吴
刚

指导教师: 许志端
教授

厦
门
大
学

厦门大学博硕士论文摘要库

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为()课题(组)的研究成果,获得()课题(组)经费或实验室的资助,在()实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称,未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名):

年 月 日

厦门大学博士论文摘要库

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

（ ） 1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，
于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

（ ） 2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年 月 日

厦门大学博硕士论文摘要库

摘要

文印设备对厦门航空的运营来说，影响是方方面面的，其涉及到日常办公文印作业，飞机维修、维护工卡打印，飞行员飞行资料数据打印，机票销售电子行程单打印，登机牌打印等，在很多方面的应用甚至会影响到航班正常率，所以文印设备的作用是非常重要的。

本文研究的目的是希望通过对公司文印环境的调研，利用精益六西格玛的工具和方法，采用“定义-测量-分析-改进-控制”流程，对公司文印的设备环境状况、流程状况、用户状况、成本状况进行分析、优化和改进，力求实现在集中管控的前提下，使文印效率和设备成本之间能达到最优平衡，进而实现企业的“降本增效”。本文通过分析厦航文印环境的调研数据得出结论，由于种种因素的限制，现阶段的厦航并不适合实施全面文印外包。通过制定短、中、远期目标，以“集中管理，分散配置”为指导原则，制定文印设备配置标准，确定文印设备选型，对现有文印设备管理模式进行优化调整对厦航来说是可行的。

关键词：文印设备；精益六西格玛；文印外包

厦门大学博硕士论文摘要库

Abstract

The operation of Xiamen Airlines can be influenced by the document printing devices in many aspects, which involved day-to-day office printing, aircraft maintenance card printing, flying data printing, ticket printing, boarding pass printing, some of which can even influence the schedule rate. So we can see that the document printing devices is very important.

The purpose of the research of Xiamen Airlines printing is to improve the conditions of the environment, process and user of the document printing devices by using the Lean Six Sigma and the process of DMAIC. We hope that we can achieve the optimal balance between efficiency and cost. Analysis of the research environment of Xiamen Airlines printing results show that, due to various factors, at this moment, the Xiamen Airlines is not suitable for the full document printing services outsourcing. Setting the short, medium and long-term goals, basing "centralized management, decentralized configuration" as the guiding principle, making printing equipment standards, determining the printing equipment selection, the existing printing equipment management mode optimization adjustment is feasible to Xiamen Airlines.

Key Words: Document Printing Devices; Lean Six Sigma; Document Printing Services Outsourcing

厦门大学博硕士论文摘要库

目 录

第一章 绪论	1
第一节 研究的背景及意义	1
第二节 研究的方法与内容	2
第二章 文印设备管理及相关理论	4
第一节 文印设备管理的功能及意义	4
第二节 文印设备的管理模式	6
第三节 精益六西格玛	12
第三章 厦航文印设备管理模式现状及问题分析	16
第一节 厦航文印设备管理现状	16
第二节 厦航文印设备管理模式现状分析	22
第四章 公司文印设备管理模式改进分析	30
第一节 改进目标和基本原则	30
第二节 现有文印设备管理模式优化调整	32
第三节 文印外包模式管理	53
第五章 厦航文印设备管理模式改进效果评价	64
第一节 现有文印设备管理模式改进效果评价	64
第二节 文印外包模式效果评价	68
第三节 持续改进	72
结 论	73
参考文献	75
致谢	76

厦门大学博硕士论文摘要库

Contents

Chapter 1 Introduction.....	1
Section 1 Research Background and Significance	1
Section 2 Research Methods and Contents.....	2
Chapter 2 Document Printing Devices Management and Related	
Theories	4
Section 1 Function and Significance of Document Printing Devices	
Management	4
Section 2 Document Printing Devices Management Mode	6
Section 3 Lean Six Sigma	12
Chapter 3 Analysis and State of Document Printing Devices	
Management of Xiamen Airlines	16
Section 1 State of Document Printing Devices Management	16
Section 2 Analysis about the State of Document Printing Devices	
Management	22
Chapter 4 Analysis about the Improvement of Document Printing	
Devices Management Mode of Xiamen Airlines	30
Section 1 Improvement Goals and Fundamental Principle	30
Section 2 Improvement of Present Mode	32
Section 3 Document Printing Services Outsourcing Mode	53
Chapter 5 Assessment of the Improve of Document Printing Devices	
Management Mode of Xiamen Airlines	64
Section 1 Assessment of the Improvement of Present Mode.....	64
Section 2 Assessment of Document Printing Services Outsourcing Mode....	68
Section 3 Continuous Improvement	72
Conclusion	73
Reference	75
Acknowledgement.....	76

厦门大学博硕士论文摘要库

第一章 绪论

第一节 研究的背景及意义

一、研究的背景

次贷危机已经告一段落，从现行经济运行来看，这场百年罕见的金融危机对中国经济的影响是比较大的。为了挽回投资信心，政府实施了较强力度的经济刺激措施，使得中国成为在这场危机中复苏最快的经济体。但是过度的刺激政策也引发了通货膨胀。伴随着原材料和能源价格的上涨、物流成本的增加、人力资源成本上升、土地价格上涨、环保准入门槛的提升、进出口关税政策的调整、人民币对美元的升值以及融资难度加大等多方面因素共同作用下，企业的生产经营成本不断上升，其背负的压力也越来越重。

成功的企业都是在巨大的压力下逐步成长起来的。在全球经济竞争愈演愈烈的今天，所有企业家都应该明白，在企业不断发展和壮大的过程中，成本高低可以直接影响到企业的资金效益。因为企业投入等量的资金，拥有合理的成本的企业就可以生产出合理价格的产品，这样可以扩大销售收入，提高资金效益和市场竞争力。作为决定企业经济效益的关键因素之一，成本费用的高低往往能够真实的反映出企业经营管理的水平^①。因此，企业要想在市场竞争中立于不败之地就必须加强成本管理。

如何控制办公成本对降低企业成本来说是非常重要的。对于企业，最直观的办公成本就是复印机、打印机、传真机等文印设备的采购支出。然而，隐藏在背后的诸如纸张、维修、维护、耗材更换等隐性成本同样不可小觑。因此要想降低办公成本，一方面，要做好文印设备的布置选型规划，另一方面，要对文印设备的隐性成本进行有效管控，两方面缺一不可，这样才能实现真正意义上的成本控制。

二、研究的意义

厦门航空有限公司（以下简称公司）总部设在福建省厦门市，在福州、杭州、

^① 肖斌, 夏迎峰. 中小企业的成本控制战略[J]. 科技创业月刊, 2007(9): .

南昌、天津设有分公司，在境内外 40 多个大中城市设有营运基地、办事处和营业部。拥有波音系列飞机 81 架、职工总数 1 万余人。主营国内航空客货运输和福建省及其他经民航局批准的指定地区始发至邻近国家和地区的航空客货运输业务。经营从厦门、福州、泉州、武夷山、杭州、南昌、天津始发至中国内地及港澳台、东南亚、东北亚各大中城市航线 150 多条^①。

依据公司的发展战略，“十一五”末，机队规模达到 70 架，实现运力运量翻番；“十二五”将实现运力运量再翻番，机队规模将达到 136 架以上。届时，按照现有人机比（工作人员与飞机数量比例）来看，职工数量保守估计也要增加一倍以上。公司正处于高速成长阶段，企业的文印作业量势必迅速增长。

文印作业是企业办公的重要环节，耗费了企业的大量资源，而在文印作业过程中又普遍存在一定的浪费，诸如耗材、维修、保养等后期成本较高。同时，大量的文印设备往往带来资源耗费严重、较高的设备故障率以及宕机率，造成内部满意度较低，文印设备布局不够科学对员工健康造成潜在威胁等问题。因此，需要转变管理模式，改造办公文印管理流程。

笔者现任职于公司信息部运行维护处，主要分管公司文印设备选型、运维、鉴定、更新等方面的工作。在日常对文印设备的运维工作中，深感其带来的压力，意识到公司文印设备管理还有很多需要改进的地方。希望通过本次研究，做好公司文印设备管理，帮助公司实现降本增效，提升员工的内部满意度，创建高效、节约、安全、环保、健康的办公环境。

第二节 研究的方法与内容

笔者以公司现行的文印设备管理模式作为研究对象，通过结合 MBA 课程所学的《运作管理》、《财务会计》、《战略管理》等相关课程，以公司的战略发展目标为依据，运用精益六西格玛的方法，采用“定义-测量-分析-改进-控制”流程，通过对公司文印的设备环境状况、流程状况、用户状况、成本状况进行分析、优化和改进，进而实现在集中管控的前提下，使文印效率和设备成本之间达到最优平衡。

本文共分为五个部分。第一章为绪论，介绍研究的背景、意义以及研究的方

^① 厦门航空官网 公司简介 <http://www.xiamenair.com/cn/cn/aboutus/>

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库